

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA: UMA ANÁLISE DO CAMPUS DE CACHOEIRA DO SUL

Graziela dos Santos Salvi<sup>1</sup>

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários, em relação aos serviços prestados pelo Restaurante Universitário (RU), do Campus Cachoeira do Sul da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), localizado na cidade de Cachoeira do Sul. Para isso foi realizado uma pesquisa entre os alunos, professores e técnicos administrativos da Universidade, através da aplicação de um questionário que levou em consideração aspectos do ambiente interno, do ambiente externo, do cardápio e das preparações dos alimentos e do atendimento, entre outros pontos importantes para a manutenção da qualidade de um restaurante universitário. A pesquisa é descritiva quantitativa, que objetivou dar tratamento estatístico às respostas dos usuários, com o propósito de quantificar os graus de satisfação. Diante dos resultados obtidos, constatou-se que o Restaurante Universitário do Campus Cachoeira do Sul apresenta na sua maioria respostas positivas de satisfação, porém, podem ser realizadas melhorias, e para isso algumas recomendações foram propostas, a fim de reduzir a relativa insatisfação detectada em alguns pontos.

**Palavras chave:** Restaurante Universitário; Satisfação Cachoeira do Sul

## 1 Introdução

Diante das transformações imprimidas pela urbanização e pelo processo de globalização, a alimentação passou e continua passando por mudanças que afetam a qualidade dos alimentos produzidos e industrializados. Desta forma, a pós-modernização embalada pela globalização, tem imposto novas formas de consumo alimentar, tem afetado o paladar e os aportes nutritivos, trazendo novos padrões alimentares, novos costumes, hábitos e práticas alimentares (SANTOS, 2006).

Começam a desaparecer os rituais que acompanham o ato de alimentar-se. A relação de afeto que, antes, permeava a refeição nas trocas familiares e entre amigos, hoje, cede lugar à alimentação cujo parceiro é o aparelho de televisão (PINHEIRO, 2005 apud BLEIL, 1998). As refeições feitas em conjunto, em casa, com horário determinado e um cardápio planejado estão se tornando cada vez mais raro (SANTOS, 2006).

Essa revolução ocorreu em todos os campos e hoje pode-se refletir os benefícios e os malefícios causados por tal processo, entre eles a mudança dos hábitos alimentares. Considerando-se tudo o que foi exposto, surge o questionamento sobre qual seria o papel da Unidades de Alimentação e Nutrição diante do problema exposto?

---

<sup>1</sup>Graduada em Administração de Empresas pela Universidade Federal de Santa Maria em 2013. Administradora na Universidade Federal de Santa Maria no Campus Cachoeira do Sul, desde 2014.

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) são responsáveis pelo desenvolvimento de todas as atividades técnicas e administrativas necessárias para a produção de refeições, até a sua distribuição para a coletividade. Conforme Vieira e Japur (2012) as UANs compreendem estruturas complexas que envolvem uma sequência de ações que devem ser planejadas, executadas, avaliadas e inseridas em um processo constante de aperfeiçoamento, garantindo a produção de uma alimentação que atenda às necessidades dos clientes em todos os aspectos: nutricionais, higiênico-sanitários, sociais e culturais.

Os restaurantes universitários (RUs) se enquadram como Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) e seguem o mesmo objetivo destas, de fornecer refeições equilibradas nutricionalmente, produzidas preferencialmente sob a supervisão técnica de um profissional da saúde, o nutricionista, visando a promoção da saúde dos usuários. Os restaurantes universitários podem se destacar como espaço para a implantação de ações que estimulem mudanças nos hábitos alimentares.

Tais considerações foram de grande importância para a avaliação do grau de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da UFSM, Campus Cachoeira do Sul. A cada ano que passa o setor de refeições coletivas cresce cada vez mais, o que o torna relevante dentro das escolas e empresas em geral. Trabalhar com serviço de refeição coletiva para universitários é algo bastante complexo, uma vez que ele se diferencia muito de outros restaurantes. Conforme Klasser, Kumar e Trybus (2005) o serviço de alimentação num campus é completamente diferente dos outros tipos de restaurantes [...]. Em restaurantes tradicionais os clientes vão até lá por causa do estabelecimento em si, comer é o propósito principal. Num campus universitário, entretanto, os estudantes estão lá por causa das aulas e comer é uma necessidade básica para manter os estudos. Resumindo, poucas pessoas vão a um campus apenas para comer. Isto é evidenciado pelo fato de muitos campus não funcionarem nos finais de semana.

Assim, este artigo tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Restaurante Universitário (RU) do campus Cachoeira do Sul da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), localizado na cidade de Cachoeira do Sul.

Acerca do assunto satisfação relacionado com alimentação, é importante ressaltar que este aspecto não diz respeito apenas ao fator qualidade do alimento em si, mas também, deve-se levar em conta outras constantes que proporcionem tal sensação

como, por exemplo, preço, aspecto das dependências, atendimento dos servidores, entre outros, que vão desde ambiente, até valor cobrado.

O Restaurante Universitário, do campus Cachoeira do Sul, iniciou suas atividades em agosto de 2014, e serve suas refeições por meio de empresa terceirizada, que participou de um processo licitatório e ganhou o certame. Desde então, nunca foi realizada uma pesquisa de satisfação com os usuários desse serviço.

Neste sentido, este trabalho realizou uma pesquisa de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário, do Campus Cachoeira do Sul, a partir da aplicação de um questionário, permitindo que os usuários expressassem sua opinião quanto aos produtos, serviços, ambiente, preço etc., de forma que se possa avaliar a imagem que os mesmos têm do RU. Posteriormente, foi feita a análise dos dados onde foi possível responder à pergunta norteadora da pesquisa: "Qual o grau de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da UFSM, Campus Cachoeira do Sul?"

Apresenta-se a seguir, no capítulo dois a revisão da literatura sobre o assunto abordado nesse artigo, no capítulo três tem-se os procedimentos metodológicos adotados na realização da pesquisa, no capítulo quatro são apresentados os principais resultados obtidos e por fim, as considerações finais.

## **2 Revisão de literatura**

### **2.1 Unidades de Alimentação e Nutrição**

As Unidades de Alimentação e Nutrição surgiram a partir de ações voltadas à saúde do trabalhador, durante o governo de Getúlio Vargas, pelo Decreto-Lei nº 1228 de 02 de maio de 1939, no qual, estabeleceu a obrigatoriedade das instalações de refeitórios para empresas que possuíssem acima de 500 funcionários (RIBEIRO, 2002).

A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), sendo considerada uma unidade de trabalho, desempenha atividades relacionadas à alimentação e nutrição. Tem como objetivos planejar a assistência alimentar a clientela e funcionários fornecendo alimentação adequada; desenvolvimento de programas de educação nutricional, individual e coletiva; planejamento a execução de pesquisas na área de nutrição; colaborar na formação de profissionais da área da saúde e avaliar as atividades desenvolvidas pelo serviço (BARBOSA; ALMEIDA, 2008).

Parisenti et al. (2008), afirmam que a produção em uma Unidade de Alimentação e Nutrição envolve uma série de processos, cujo estágio final será o consumidor, onde o desempenho desta está diretamente relacionado a um planejamento

rigoroso. Pode se considerar que uma (UAN) seja de qualidade, quando mantém alta produtividade, a partir de um padrão adequado das refeições ofertadas e consequente diminuição dos custos e desperdícios.

Para assegurar a qualidade das refeições ofertadas nos RUs, faz-se necessário à implementação de um sistema rigoroso no controle da qualidade, o qual deve incluir todas as etapas executadas em uma Unidade. Sendo necessário, um monitoramento contínuo desde a recepção da matéria-prima até a apresentação da refeição, com constantes aperfeiçoamentos de todos os manipuladores envolvidos (FERRER, 2009).

## **2.2 Satisfação**

Segundo Solomon (1999), o estudo de satisfação é de grande importância para que possa se definir o direcionamento estratégico da empresa, uma vez que é após o consumo do produto ou serviço que o consumidor avalia a sua satisfação com o mesmo. A satisfação se diferencia de valor por ser um sentimento do cliente com relação a um desempenho real. É o julgamento que é formado durante ou depois do consumo de um produto ou serviço, sendo, portanto uma reação e/ou sentimento, não uma expectativa.

Indagar quanto à satisfação dos clientes com relação aos serviços prestados pela empresa é relacionar opiniões favoráveis a respeito da credibilidade e da confiabilidade. Os relatos de insatisfação também existem e são relacionados a falhas na comunicação e à morosidade do fluxo de informações. (SLONGO; LIBERALI, 2004, p. 21).

O reconhecimento do monitoramento da satisfação como princípio básico da gestão vem ganhando grande importância como forma de medir o desempenho das empresas, quer visem lucro ou não. Como ressaltam diversos estudos, a avaliação constante da satisfação trás excelentes vantagens como forma de realimentar e controlar o empenho de uma organização sob o ponto de vista dos seus consumidores.

Dessa maneira a satisfação de clientes é uma estratégia das organizações para alcançar seus objetivos, como destaca Rocha e Christensen (1999, p. 90), a satisfação do cliente é o propósito maior das organizações e é a única forma de uma empresa sobreviver a longo prazo.

## **2.3 Restaurante Universitário da Universidade Federal de Santa Maria - Campus Cachoeira do Sul**

O Restaurante Universitário, órgão suplementar da Universidade Federal de Santa Maria/UFSM, integra o Programa de Assistência Estudantil desenvolvido pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis/PRAE. O RU oferece aos alunos, servidores técnico-administrativos e docentes da instituição refeições a baixo custo. Para alunos com Benefício Socioeconômico (BSE), viabiliza, mediante prévia seleção, as três principais refeições diárias – café da manhã, almoço e jantar – com custo subsidiado em 80%.

O Restaurante Universitário de Santa Maria possui uma estrutura funcional composta por profissionais da área de nutrição e administrativa e pessoal capacitado na produção e manipulação de alimentos. O RU atua, também, como espaço pedagógico, recebendo acadêmicos de vários cursos de graduação para estágios curriculares, entre eles, Educação Física, Nutrição, Relações Públicas e Segurança do Trabalho; e ainda, visitas técnicas. (UFSM, 2015)

O Restaurante do campus Cachoeira do Sul, iniciou suas atividades em agosto de 2014, e serve as suas refeições por meio de empresa terceirizada, que participou de um processo licitatório e ganhou o certame.

Ao RU do campus Cachoeira do Sul, conforme Regimento Interno do Campus, compete:

I - disponibilizar à comunidade Universitária do Campus UFSM-CS alimentação balanceada e equilibrada nutricionalmente, apresentando níveis adequados de sanidade;

II - oferecer ao comensal um serviço de qualidade levando em consideração aspectos que vão além do aporte de nutrientes, tais como: cultura alimentar, higiene ambiental e atendimento ao cliente;

III - fornecer aos moradores das casas de estudantes (alunos vulneráveis socioeconômicos) três refeições diárias que atendam às suas necessidades de energia e nutrientes;

IV - desenvolver pesquisas com o comensal visando a identificar o grau de satisfação quanto ao serviço oferecido, avaliando o estado nutricional e necessidade de energia;

V - desenvolver, por meio de projetos, campanhas contra o desperdício de alimentos, motivando o usuário a um melhor aproveitamento das refeições servidas;

VI - desenvolver atividades de divulgação do trabalho realizado no Restaurante Universitário por meio de visitas à unidade de alimentação e nutrição;

VII – executar outras atividades inerentes ao RU.

O complexo do restaurante Universitário do Campus Cachoeira do Sul está localizado em amplo espaço físico, cedido pela Prefeitura de Cachoeira do Sul, que abriga uma cozinha e uma sala de refeitório, com capacidade de atendimento de 160 alunos sentados. O restaurante tem trabalhado com a média de fornecimento de 150 refeições diárias no almoço e 65 refeições diárias na janta.

O quadro de pessoal do RU do Campus Cachoeira do Sul envolve 2 servidores da UFSM, sendo uma nutricionista e uma assistente administrativa, e 5 servidores terceirizados, pertencentes a empresa vencedora da licitação que fornece atualmente as refeições do Restaurante. Na composição da equipe da UFSM, consta-se, ainda com a colaboração de quatro bolsistas do Programa de Bolsas de Assistência do Campus Cachoeira do Sul.

### **3. Procedimentos Metodológicos**

#### **3.1 Tipo de pesquisa**

A pesquisa realizada caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, pois tem como objetivo avaliar os dados, e assim, desenvolver um tratamento estatístico. O grau de satisfação dos usuários, poderá ser determinado a partir do questionário aplicado, baseado nos atributos identificados como importantes para medir o grau de satisfação dos usuários do RU do Campus Cachoeira do Sul. Segundo Richardson (1999), o método quantitativo baseia-se no emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas. Representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências. É frequentemente aplicado nos estudos descritivos, naqueles que procuram descobrir e classificar a relação entre variáveis, bem como nos que investigam a relação entre fenômenos.

#### **3.2 Instrumento de coleta de dados**

O instrumento utilizado nessa pesquisa foi o questionário pessoal, o qual foi elaborado pela autora da pesquisa em conjunto com a nutricionista do RU de Cachoeira do Sul e teve como base o questionário desenvolvido pelos alunos do curso

de Bacharelado em Estatística da Universidade Federal de Santa Maria e aplicado aos usuários do RU da UFSM em 2013. A pesquisa foi realizada com os alunos, técnicos administrativos e docentes da UFSM - Campus Cachoeira do Sul no período de 13 a 16 de outubro de 2015. A população do RU em média é de 150 pessoas no almoço e 65 pessoas na janta. Participaram da pesquisa 80 pessoas.

O questionário aplicado foi dividido em duas partes, a primeira com abordagens sobre informações do perfil do usuário e a segunda sobre o nível de satisfação do usuário em relação a 4 blocos de perguntas, sendo eles: Ambiente Interno, Ambiente Externo, Cardápio/Preparações e Atendimento. Um espaço para críticas, elogios e sugestões foi disponibilizado no final do questionário.

Essa pesquisa delimita-se a apresentar apenas os resultados relacionados com o nível de satisfação dos clientes. Os clientes foram convidados a avaliar, para cada um 35 itens, a sua satisfação, usando uma escala likert de cinco pontos, com as seguintes categorias: muito insatisfeito (1), insatisfeito (2), pouco satisfeito (3), satisfeito (4) e muito satisfeito (5).

### **3.3 Tipo de Análise**

Esta etapa tem como objetivo a tabulação dos dados, seja de forma manual ou informatizado. A tabulação serve para calcular o percentual dos funcionários satisfeitos em relação às diferentes variáveis pesquisadas. (LUZ, 2003, p. 83). Os dados da pesquisa foram analisados com o auxílio do *Excel*.

## **4. Análise e discussão dos resultados**

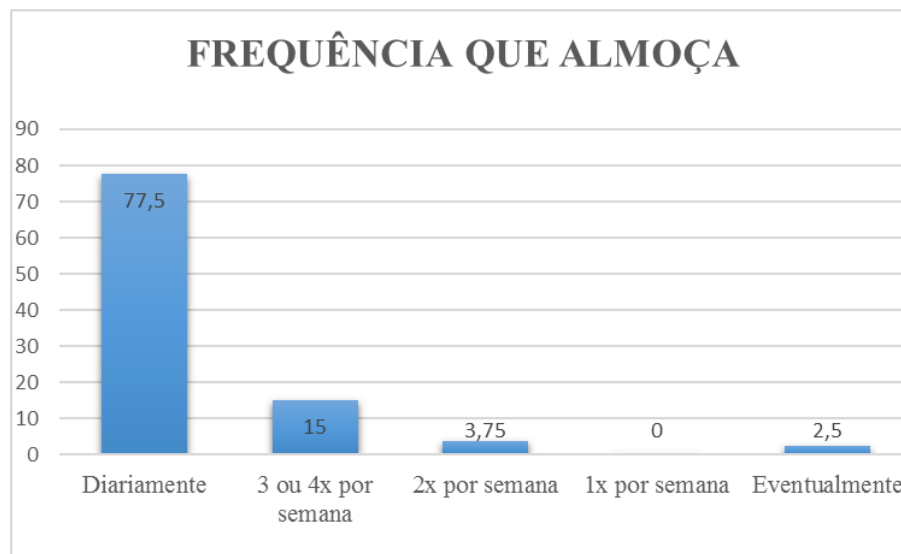
O restaurante universitário do Campus Cachoeira do Sul desempenha um papel de grande importância para a Universidade Federal de Santa Maria, pois é um serviço que tem impacto social que pode ser refletido na saúde dos estudantes e servidores do Campus, com menores custos de alimentação para alunos com condições financeiras mais baixas, e ao mesmo tempo, um melhor aproveitamento do tempo para discentes e docentes com horários diferentes de aulas durante o dia.

O RU do Campus Cachoeira do Sul possui pouco tempo de funcionamento e nunca passou por nenhuma avaliação de satisfação dos seus usuários, por isso a importância desse estudo. Os resultados possibilitarão providenciar correções e

aperfeiçoar os serviços do Restaurante Universitário. Dessa maneira, a seguir avalia-se a percepção das pessoas que utilizam o restaurante universitário em diferentes aspectos como o ambiente interno, o ambiente externo, o cardápio e o atendimento.

Atualmente frequentam o Restaurante Universitário do Campus Cachoeira do Sul, uma média de 150 pessoas no horário de almoço e 65 pessoas no horário da janta. Os questionários foram aplicados, entre os dias 13 e 16 de outubro de 2015, no horário do almoço e do jantar. Participaram da pesquisa 80 pessoas, dentre elas 59 alunos, 11 técnicos administrativos e 10 professores. Esses valores indicam um resultado coerente com a realidade de um ambiente universitário que é formado por maioria jovem.

Ainda caracterizando o usuário do RU, verificou-se em relação a frequência de seus usuários que 77,5% dos entrevistados responderam que frequentam o RU "diariamente", 15% "de 3 a 4 vezes por semana" e somente 2,5% "eventualmente", conforme Figura 1, isto significa que a grande parte de seus usuários utiliza-se do serviço do restaurante universitário periodicamente.

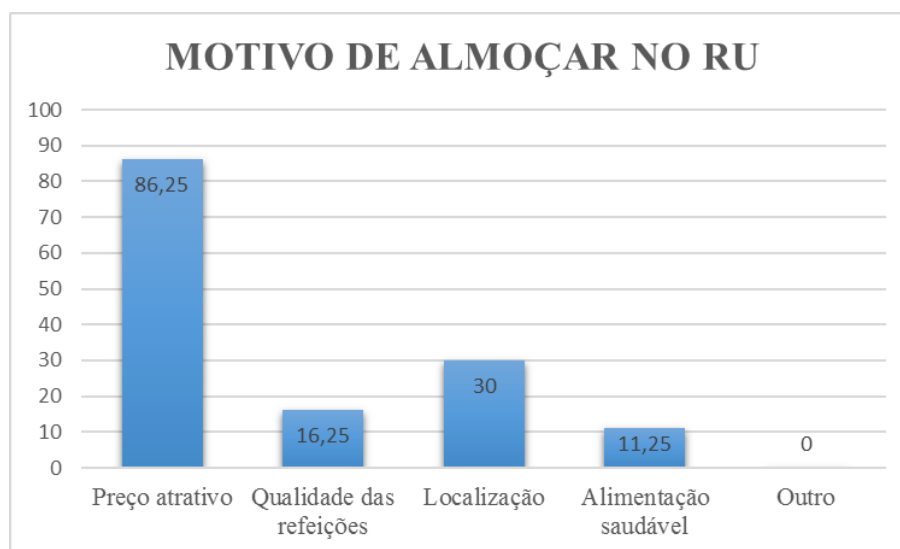


**Figura 1**-Frequência dos usuários participantes da pesquisa

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

Tal resultado indica que trata-se de uma clientela fiel; não pela qualidade, mas principalmente pelo custo da refeição ser bem abaixo da média dos restaurantes, devido ao fato desse valor ser, em partes, subsidiado pelo governo. Podem-se verificar esse resultado na Figura 2, onde 86,25% dos usuários respondeu que o motivo para almoçar no RU é o preço atrativo.





**Figura 2-**Motivo dos usuários almoçarem no RU

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

A análise dos dados coletados referentes a avaliação da satisfação do Bloco de perguntas referente ao ambiente interno do RU do Campus Cachoeira do Sul, está apresentada na Tabela 1 a seguir, identificando cada atributo de qualidade e as respectivas características avaliadas.

**Tabela 1-** Resultados dos Atributos de Qualidade do Bloco Ambiente Interno do Campus Cachoeira do Sul

Ambiente Interno	Grau de Satisfação (%)				
	MI <sup>1</sup>	I <sup>2</sup>	PS <sup>3</sup>	S <sup>4</sup>	MS <sup>5</sup>
Tamanho e estrutura do restaurante	0	3,75	18,75	61,25	16,25
Layout (disposição das mesas e acesso)	0	2,5	20	62,5	15
Limpeza do restaurante	1,25	8,75	20	56,25	13,75
Odores/cheiros	25	21,25	26,25	20	7,5
Ventilação	5	16,25	36,25	35	7,5
Conforto (cadeiras e altura das mesas)	0	2,5	15	60	22,5
Banheiro	2,5	2,5	15	55	25

<sup>1</sup>Muito Insatisfeito; <sup>2</sup>Insatisfeito; <sup>3</sup>Pouco Satisfeito; <sup>4</sup>Satisfeito; <sup>5</sup>Muito Satisfeito

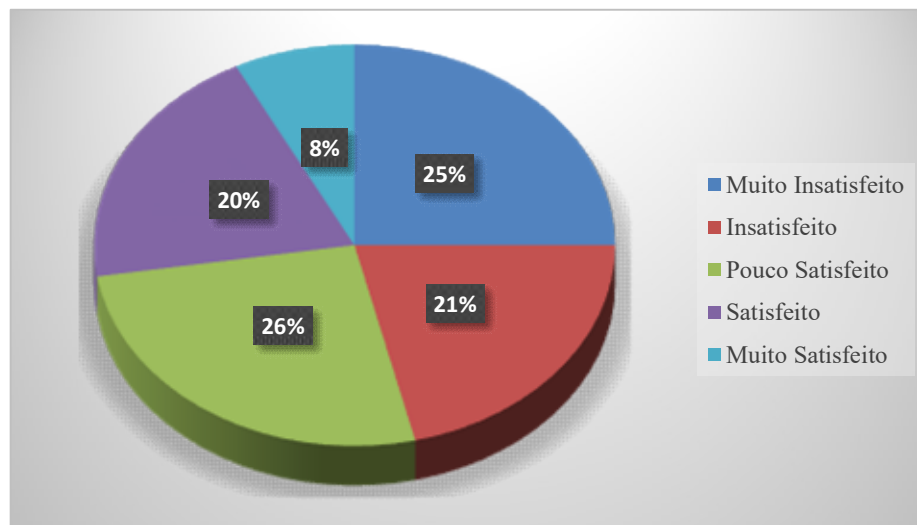
Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

No bloco de perguntas referentes ao ambiente interno do Restaurante Universitário 61,25% dos respondentes estão satisfeitos com o tamanho e estrutura do

restaurante e 16,25% estão muito satisfeitos, em relação ao Layout (disposição das mesas e acesso) 56,25% estão satisfeitos e 13,5% estão muito satisfeitos e somente 20% estão pouco satisfeitos com esses quesito. Com esses dados fica evidente que os usuários do RU estão de acordo com o tamanho e o Layout do RU, em relação a sua distribuição de mesas e cadeiras, e ao espaço para locomoção.

Ainda no bloco sobre o ambiente interno do RU, no quesito limpeza 70% dos usuários estão muito satisfeitos ou satisfeitos e 30% estão pouco satisfeitos ou insatisfeitos. Esse índice de insatisfação deve ser analisado pela UFSM em conjunto com os gestores do Restaurante que serve as refeições ao RU, uma vez que a responsabilidade pela limpeza do RU é da empresa vencedora da licitação.

Já quando perguntado sobre odores/cheiros presentes no RU, 25% dos usuários estão muito insatisfeitos, 21% estão insatisfeitos e 26% estão pouco satisfeitos, conforme Figura 3. Esse resultado negativo em relação a odores/cheiros deve-se a um problema que já foi identificado pelos gestores do RU, em relação as bandejas de suporte para servir.



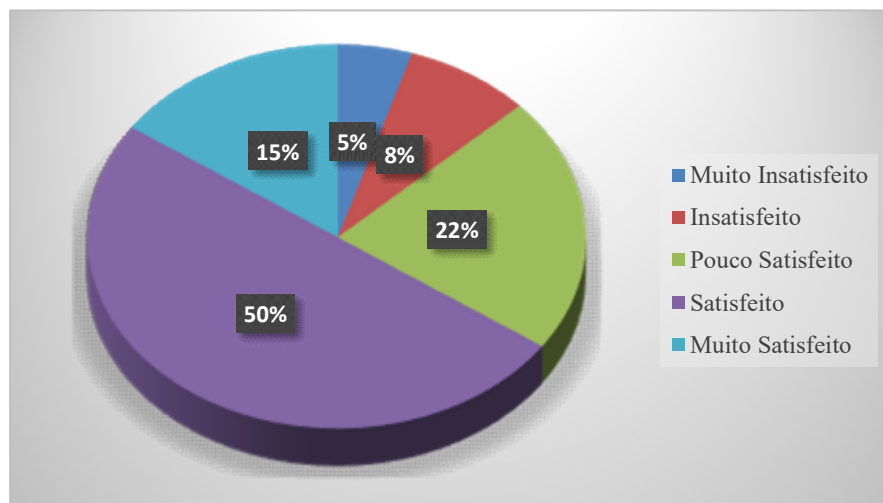
**Figura 3-** Odores/cheiros do RU Campus Cachoeira do Sul

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

Dando sequência a análise do ambiente interno, em relação a ventilação do RU, 57,5% dos usuários estão insatisfeitos ou pouco satisfeitos e 42,5% estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Atribui-se esse resultado ao fato do RU estar localizado em uma sede provisória onde tem-se disponíveis somente ventiladores. A construção da sede

definitiva da UFSM/Campus Cachoeira do Sul, inclusive o seu RU, já está aprovada e as obras já estão andamento.

A satisfação geral do ambiente interno do RU pode ser visualizada na Figura 4, onde 15% dos usuários estão muito satisfeitos, 50% estão satisfeitos e 22% estão pouco satisfeitos. Observa-se que de maneira geral a maioria dos participantes da pesquisa se encontram satisfeitos com o ambiente interno do RU, com pequenos detalhes pontuais que ainda podem ser melhorados.



**Figura 4-** Satisfação geral com o ambiente interno do RU

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

A análise dos dados coletados referentes a avaliação da satisfação do Bloco de perguntas referente ao ambiente externo do RU do Campus Cachoeira do Sul, está apresentada na Tabela 2 a seguir, identificando cada atributo de qualidade e as respectivas características avaliadas.

**Tabela 2-** Resultados dos Atributos de Qualidade do Bloco Ambiente Externo do Campus Cachoeira do Sul

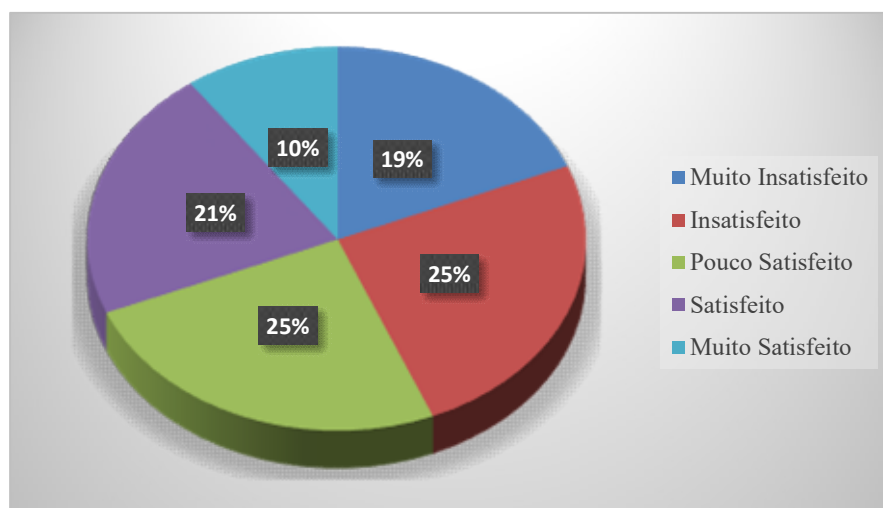
Ambiente Externo	Grau de Satisfação (%)				
	MI <sup>1</sup>	I <sup>2</sup>	PS <sup>3</sup>	S <sup>4</sup>	MS <sup>5</sup>
Localização	1,25	2,5	8,75	41,25	46,25
Acessibilidade	1,25	3,75	16,25	52,5	26,25
Abrigo para proteção contra sol e chuva	18,75	25	25	21,25	10
Sinalização	5	27,5	23,75	32,5	11,25

<sup>1</sup>Muito Insatisfeito; <sup>2</sup>Insatisfeito; <sup>3</sup>Pouco Satisfeito; <sup>4</sup>Satisfeito; <sup>5</sup>Muito Satisfeito

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

No bloco de perguntas referente ao ambiente externo do Restaurante Universitário, 46,25% dos usuários estão muito satisfeitos com a localização do RU quanto a sua proximidade com o local das aulas e trabalho, 41,25% estão satisfeitos e somente 8,75% estão pouco satisfeitos ou insatisfeitos.

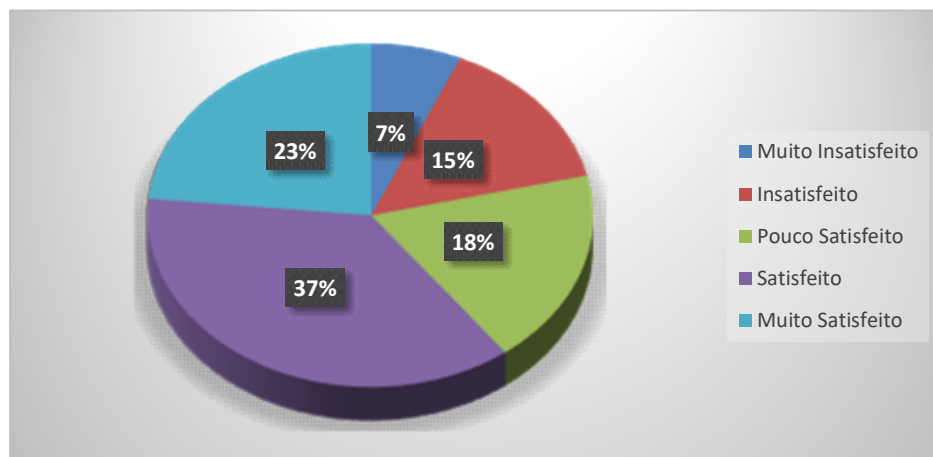
Na sequência do bloco de perguntas referente ao ambiente externo, notou-se que a maior insatisfação dos usuários foi em relação a pergunta sobre “abrigo para proteção contra sol e chuva”, onde 18,75% estão muito insatisfeitos, 50% estão insatisfeitos ou pouco satisfeitos e 31,25% estão satisfeitos ou muito satisfeitos, conforme Figura 5 a seguir. O restaurante universitário está localizado em uma sede provisória, até que as obras do Campus definitivo estejam prontas. Esta sede não protege seus usuários da chuva e do sol quando se formam filas para a entrada no refeitório, acredita-se que por isso a insatisfação dos usuários nesse quesito. Sobre esse problema está sendo providenciada junto a UFSM a colocação de lonas que possam proteger a entrada do Restaurante.



**Figura 5-** Abrigo para proteção contra sol e chuva no ambiente externo do RU

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

A satisfação geral dos usuários do RU do Campus Cachoeira do Sul, em relação ao ambiente externo, soma um bom percentual, conforme Figura 6, onde 23% estão muito satisfeitos, 37% estão satisfeitos e 18% pouco satisfeitos.



**Figura 6-**Satisfação geral com o ambiente externo do RU

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

A análise dos dados coletados referentes a avaliação da satisfação do Bloco de perguntas referente ao cardápio e as preparações do RU do Campus Cachoeira do Sul, está apresentada na Tabela 3 a seguir, identificando cada atributo de qualidade e as respectivas características avaliadas.

**Tabela 3-** Resultados dos Atributos de Qualidade do Bloco Cardápio/Preparações do Campus Cachoeira do Sul

Cardápio/Preparações	Grau de Satisfação (%)				
	MI <sup>1</sup>	I <sup>2</sup>	PS <sup>3</sup>	S <sup>4</sup>	MS <sup>5</sup>
Organização do Buffet	0	3,75	13,75	66,25	16,25
Qualidade dos alimentos	1,25	12,5	27,5	47,5	11,3
Temperatura dos alimentos	13,8	20	38,8	23,8	3,75
Comida saudável	1,25	3,75	35	51,3	8,75
Sabor e temperos	2,5	16,3	33,8	42,5	5
Higiene dos alimentos	2,5	7,5	20	58,8	11,3
Variedade diária	7,5	12,5	38,8	37,5	3,75
Variedade do cardápio semanal	8,75	10	41,3	35	5
Quantidade da porção da carne	30	13,8	18,8	35	2,5
Quantidade da porção da sobremesa	25	25	23,8	22,5	3,75
Salada (variedade e qualidade)	11,3	16,3	30	35	7,5
Arroz (qualidade, sabor e variedade)	17,5	27,5	16,3	30	8,75
Complemento (qualidade, sabor e variedade)	5	15	30	43,8	6,25
Feijão/lentilha (qualidade, sabor e variedade)	5	11,3	17,5	56,3	10

Carne (qualidade, sabor e variedade)	10	12,5	50	21,3	6,25
--------------------------------------	----	------	----	------	------

<sup>1</sup>Muito Insatisfeito; <sup>2</sup>Insatisfeito; <sup>3</sup>Pouco Satisfeito; <sup>4</sup>Satisfeito; <sup>5</sup>Muito Satisfeito

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

Dos atributos apontados nesse bloco de perguntas, as características de qualidade que receberam os maiores percentuais do grau de satisfação, conforme a somatória dos conceitos atribuídos pelos clientes, como: "satisfeito" e "muito satisfeito", são:

- Organização do Buffet: percentual positivo de 82,5%
- Qualidade dos alimentos: percentual positivo de 58,8%
- Comida saudável: percentual positivo de 60,5%
- Higiene dos alimentos: percentual positivo de 70,1%
- Feijão/lentilha (qualidade, sabor e variedade): percentual positivo de 66,3%

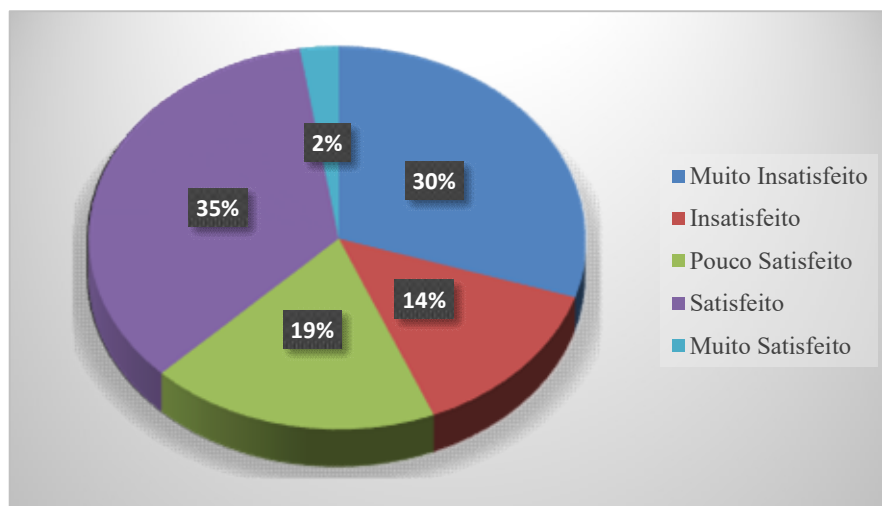
No entanto, as características de qualidade que receberam os menores percentuais de grau de satisfação dos atributos apontados no questionário, somados os conceitos "pouco satisfeito", "insatisfeito" e "muito insatisfeito", foram:

- Temperatura dos alimentos: percentual negativo de 72,6%
- Variedade semanal: percentual negativo de 60,5%
- Quantidade da porção da carne: percentual negativo de 62,6%
- Quantidade da porção da sobremesa: percentual negativo de 73,8%
- Arroz (qualidade, sabor e variedade): percentual negativo de 61,3%
- Carne (qualidade, sabor e variedade): percentual negativo de 72,5%

Os resultados mostram que 82,5% dos respondentes estão satisfeitos com a organização do buffet. Em relação a higiene dos alimentos, o percentual positivo foi de 70,1%, isso demonstra que os usuários percebem a existência de cuidados com a higiene na manipulação dos alimentos do RU, estes cuidados são fundamentais para controlar a contaminação, evitando a formação de bactérias e problemas de intoxicação e doenças relacionadas ao consumo dos alimentos.

Ainda nesse bloco de perguntas, em relação a temperatura dos alimentos servidos no buffet, o resultado negativo soma-se 72,6%. Esse fato deve-se a grande quantidade de alimentos servidos diariamente e por um período de tempo relativamente longo. Pratos como massas e carnes acabam por esfriarem na medida em que ficam expostos. Esse problema poderia ser sanado se as porções colocadas no buffet fossem menores e conseqüentemente os colaboradores do restaurante recolocassem com mais frequência as porções.

Na questão sobre a porção de carne servida no RU, a grande maioria se mostrou insatisfeita, os resultados foram 30% estão muito insatisfeitos, 13,8% estão insatisfeitos e 18,8% estão pouco satisfeitos, sendo que somente 37,5% estão satisfeitos, conforme Figura 7. A quantidade de carne servida para cada pessoa é estabelecida no edital de licitação, elaborado pelos gestores do RU do Campus Cachoeira do Sul, e segue o modelo de outros editais elaborados para restaurantes universitários.



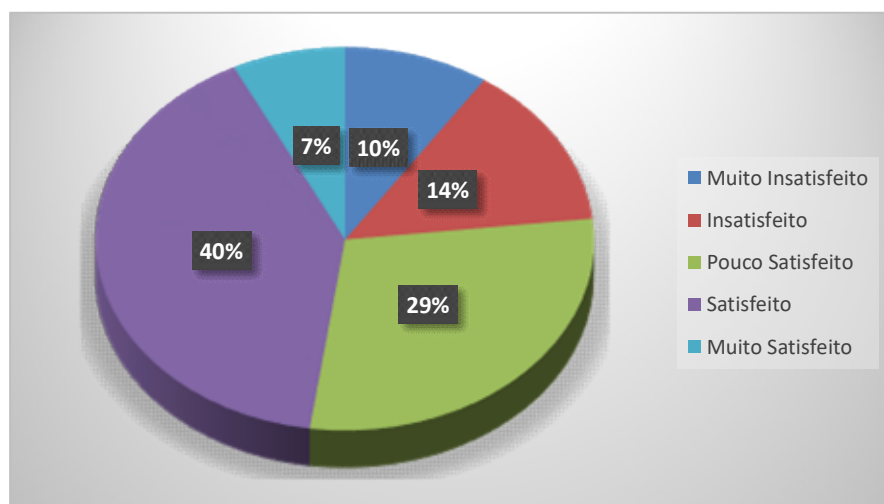
**Figura 7-** Quantidade da porção da carne do RU

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

Em relação a qualidade de cada alimento servido no buffet, os itens que obtiveram os resultados mais negativos foram o arroz e a carne, em relação a sua qualidade, sabor e variedade, onde 61,3% dos usuários estão insatisfeitos com o arroz e 72,5% estão insatisfeitos com a carne. É preciso apurar a razão dessa insatisfação com o arroz e a carne servidos, mas segundo a nutricionista responsável pelo RU, esse fato deve-se a algumas vezes que o arroz foi servido um pouco cru, problema este que já foi informado ao restaurante responsável pelo fornecimento dos alimentos, e em relação a qualidade inferior da carne servida, infelizmente isso acontece devido ao baixo preço pago pelo Universidade ao Restaurante a empresa vencedora da licitação. A solução proposta seria melhorar a descrição da qualidade da carne no certame da licitação. Assim as empresas participantes da competição já aumentariam o preço cobrado da UFSM, em razão de servirem uma carne de qualidade superior.

A satisfação geral nesse bloco de perguntas foi inferior em relação aos outros blocos, sendo que esta obteve os índices mais negativos da pesquisa. Conforme Figura 8

abaixo, a soma do índice de usuários “pouco satisfeitos”, “insatisfeitos” ou “pouco satisfeitos” foi de 53%, e a soma de usuários “muito satisfeitos” e “satisfeitos” foi de 47%.



**Figura 8-** Satisfação geral com o Cardápio/Preparações do RU.

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

A análise dos dados coletados referentes a avaliação do último bloco de perguntas, está apresentada na Tabela 4, identificando cada atributo de qualidade e as respectivas características avaliadas em relação ao atendimento no Restaurante Universitário.

**Tabela 4:** Resultados dos Atributos de Qualidade do Bloco Atendimento do Campus Cachoeira do Sul

Atendimento	Grau de Satisfação (%)				
	MI <sup>1</sup>	I <sup>2</sup>	PS <sup>3</sup>	S <sup>4</sup>	MS <sup>5</sup>
Apresentação pessoal dos funcionários (uniforme, higiene pessoal, postura, qualificação)	1,25	2,5	2,5	47,5	46,25
Agilidade na reposição dos alimentos	1,25	0	1,25	48,75	48,75
Manutenção do cardápio	3,75	3,75	17,5	46,25	28,75
Preço cobrado	3,75	0	5	33,75	57,5
Horário para a compra de créditos	5	8,75	17,5	35	33,75
Tamanho da fila para a compra de créditos	1,25	1,25	2,5	30	65
Tamanho da fila para entrar no RU	1,25	2,5	12,5	47,5	35
Limpeza dos utensílios	31,25	35	18,75	6,25	8,75

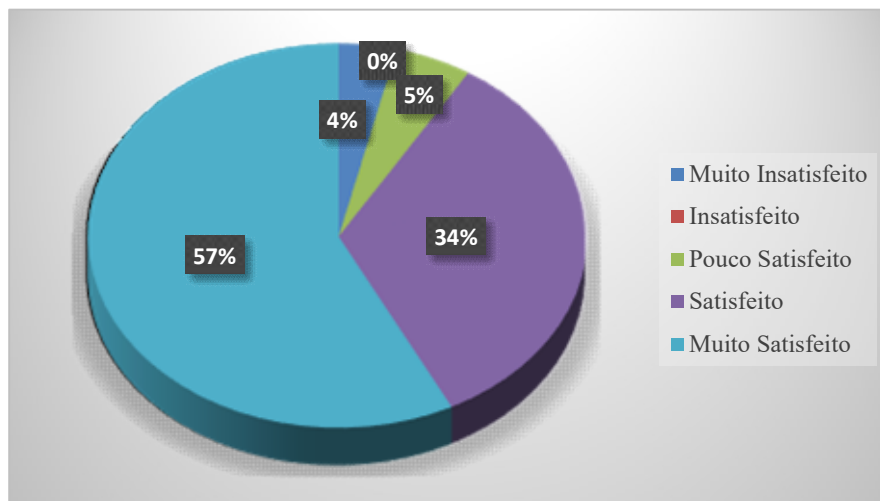
<sup>1</sup>Muito Insatisfeito; <sup>2</sup>Insatisfeito; <sup>3</sup>Pouco Satisfeito; <sup>4</sup>Satisfeito; <sup>5</sup>Muito Satisfeito



Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

Na questão sobre a apresentação pessoal dos funcionários, 93,75% dos respondentes estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o uniforme, a higiene pessoal, a postura e a qualificação das pessoas responsáveis pelo RU. A próxima questão sobre a agilidade na reposição dos alimentos também mostrou alto índice de satisfação, somando-se o total de 97,5% dos usuários “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”.

Seguindo no mesmo bloco de perguntas sobre atendimento, a questão sobre preço cobrado obteve alto índice de satisfação, conforme Figura 9, sendo que 91,25% dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos nesse quesito. Atualmente o preço do ticket de alimentação é R\$2,50 para alunos, docentes e técnicos administrativos.

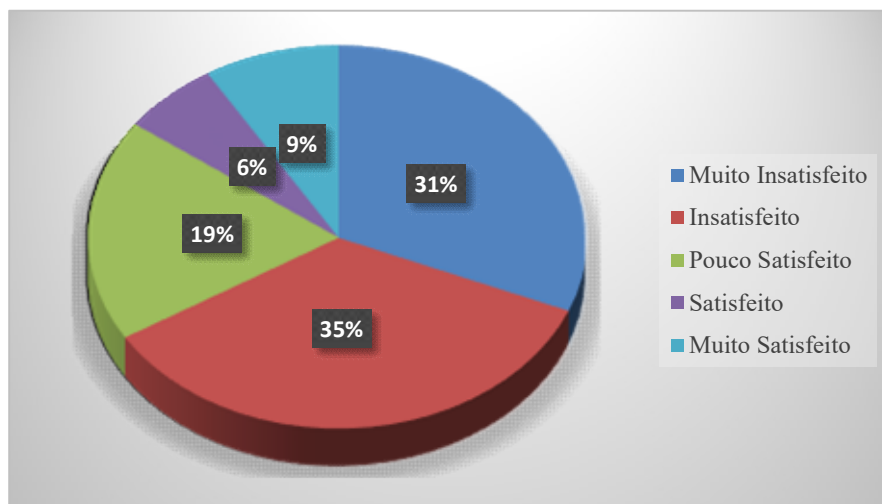


**Figura 9-**Preço cobrado do RU

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

A questão que obteve o pior resultado nesse bloco de perguntas, foi sobre a limpeza dos utensílios, como bandeja, copos e pratos. Nesse quesito 66% dos usuários estão “muito insatisfeitos” ou “insatisfeitos”, 19% estão “pouco satisfeitos” e somente 15% estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”, conforme Figura 10 abaixo. Essa questão complementa o resultado negativo para a questão que tratava sobre odores/cheiros do primeiro bloco de perguntas. Atribui-se essa insatisfação ao fato das bandejas serem limpas com um pano úmido e empilhadas uma em cima da outra, o que acarreta no mau odor desses utensílios. As bandejas de restaurantes *fast-food* são objetos que entram e

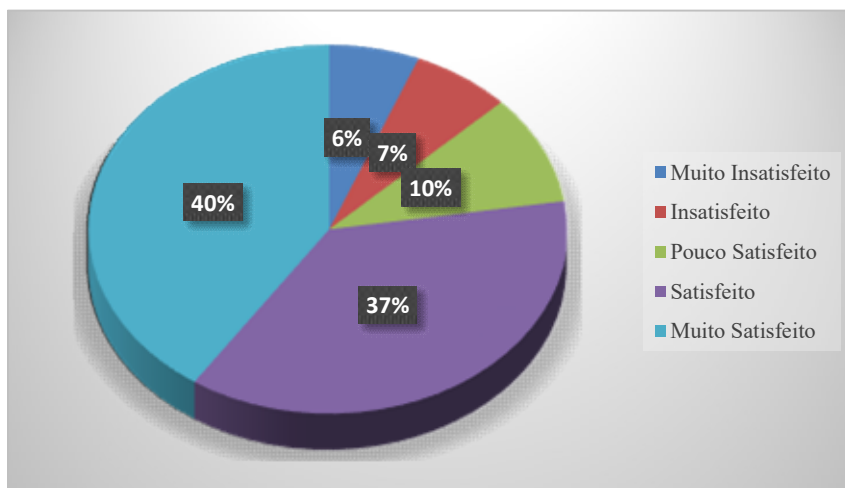
saem da boca do lixo com enorme frequência. Em um restaurante universitário isto não é diferente. A limpeza destas não se resume a passar um pano seco. E a preservação delas atualmente é obrigação do restaurante responsável pelo fornecimento dos alimentos ao RU. O problema será informado aos gestores do RU do Campus Cachoeira do Sul.



**Figura 10-** Limpeza dos utensílios do RU

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

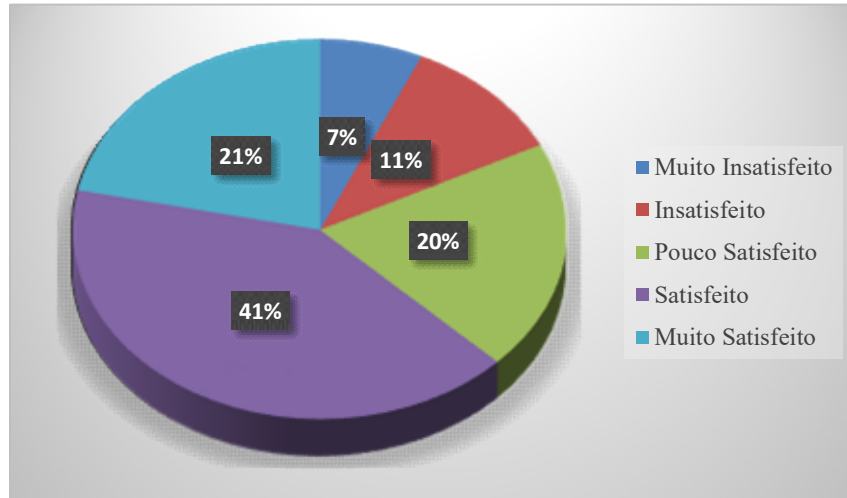
A satisfação geral do último bloco de perguntas da pesquisa foi a que obteve os melhores resultados. Conforme a Figura 11 abaixo, 77% dos usuários estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o atendimento do RU de Cachoeira do Sul.



**Figura 11-** Satisfação geral com o Atendimento do RU

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015

Levando em consideração o grau de satisfação de forma generalizada, sem separar os atributos de qualidade avaliados na pesquisa, nota-se que a maioria das respostas dos usuários do RU se concentrou nos conceitos ‘muito satisfeito’ e ‘satisfeito’, conforme representado no gráfico a seguir.



**Figura 12-** Percentual geral do grau de satisfação do RU

Fonte: Pesquisa de Campo realizada com usuários do RU UFSM - Campus Cachoeira do Sul, em outubro de 2015.

Analisando os dados de outras pesquisas de satisfação realizadas em restaurantes de outras universidades, nota-se uma semelhança geral no grau de satisfação de seus respectivos usuários. Itens como variedade do cardápio e conforto ambiental no espaço físico mostraram-se como pontos de descontentamento por parte dos usuários do RU da Universidade Federal de Santa Catarina (GARCEZ; FACHIN; ANDRADE JUNIOR, 2000), equivalendo assim aos resultados obtidos da pesquisa feita no Campus Cachoeira do Sul. Comparando com outra pesquisa de satisfação, feita pelo RU da UFRGS (CARDOSO, 2014), os itens negativos mostraram-se os mesmo também para os quesitos "abrigo para proteção contra sol e chuva", "variedade do cardápio" e "quantidade da porção". Já o preço cobrado por refeição foi um atributo que se mostrou positivo nas universidades citadas. Fazendo uma relação entre esses dois quesitos, levanta-se a hipótese de que esses valores agradam por serem considerados baixos, ou, acessíveis. Mas, em compensação, impossibilita a realização das melhorias necessárias, seja na qualidade dos ingredientes adquiridos para o preparo das refeições ou em investimentos em obras de adequações estruturais do espaço.

## 5. Considerações Finais

Concluiu-se que os usuários estão parcialmente satisfeitos com o restaurante, uma vez que se observou que a maioria dos clientes atribuiu o conceito "satisfeito" ou "muito satisfeito" para os indicadores analisados. Observou-se que pequenas alterações, como a lona para proteção contra chuva e sol no ambiente externo do RU e também uma melhora na limpeza dos utensílios do RU podem melhorar significativamente a qualidade do serviço prestado, gerando um aumento maior ainda na satisfação dos seus usuários.

Dentre as sugestões de ações a serem tomadas pela gerência do RU, uma das mais importantes, por meio da interpretação dos resultados, seria estudar a oportunidade de aumentar a porção de carne servido RU e também melhorar a descrição da sua qualidade nos editais de licitações futuras. Devido ao preço cobrado e o orçamento reduzido das Universidades Federais, sabe-se que a tarefa é bastante difícil.

A aplicação e análise de estudos como este são de fundamental importância para que a prestação do serviço de alimentação dos RU's das Universidades estejam sempre funcionando com excelência. Assim, atividades e processos podem ser melhorados continuamente.

As pesquisas de satisfação possuem limitações de diversos tipos, que podem criar dificuldades para a apresentação das conclusões sobre o que foi pesquisado. O presente estudo foi realizado na sede provisória do RU do Campus Cachoeira do Sul, e por isso encontrou alguns pontos negativos em relação ao ambiente do RU, pois não existe grandes investimentos por parte da UFSM nesse estabelecimento, visto que as obras da sede permanente já estão em andamento.

Outra limitação que pode ser apontada diz respeito aos resultados, que tiveram origem em uma amostra selecionada por conveniência entre os usuários do RU. Apesar das limitações, foi entrevistado um número considerável de frequentadores, sendo possível afirmar que é uma amostra relevante mas que não representa o todo.

## 6 Referências

BARBOSA, L. N.; ALMEIDA, F. Q. A. Relato de experiência sobre a avaliação dos riscos ambientais e mapeamento em uma unidade de alimentação e nutrição (UAN) para a promoção da segurança no trabalho. **Revista Simbiologias**, v. 1, n. 2, nov.2008.

BLEIL, S. I. “O padrão alimentar ocidental: considerações sobre a mudança de hábitos no Brasil”. Núcleo de Estudo e Pesquisas em Alimentação da UNICAMP. In: **Revista Cadernos de Debate**, vol. VI/1998, p. 1-25.

CARDOSO, Leonardo. **Pesquisa de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da UFRGS**. Porto Alegre, 2014.

FERRER, A. N. et al. **Avaliação da Aceitabilidade dos Cardápios pelos Comensais de um Restaurante Universitário**. In: IV CONGRESSO DE PESQUISA E INOVAÇÃO DA REDE NORTE NORDESTE DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA, 2009, Belém, PA. Anais... Belém: CONEP, 2009.

GARCEZ, Eliane M. S.; FACHIN, Gleisy R. B.; ANDRADE JUNIOR, Pedro P. Indicadores da qualidade em restaurantes: um estudo de caso. **Revista de Ciências da Administração**. Florianópolis, ano 2, n. 3, p. 29-38, abr. 2000.

GARCIA, R.W.D. “Reflexos da globalização na cultura alimentar: considerações sobre as mudanças na alimentação urbana”. In: **Revista de Nutrição, Campinas, out./dez., 2003**

KLASSER, K.; KUMAR, A.; TRYBUS, E. **Planning food services for a campus setting**. International Journal of Hospitality Management, England, v. 24, n. 4, p. 579-609, Dec. 2005

LUZ, Ricardo. **Gestão de Clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

PARISENTI, J. et al. **Avaliação de Sobras de Alimentos em Unidade Produtora de Refeições Hospitalares e Efeitos da Implantação do Sistema de Hotelaria. Alimentos e Nutrição**, Araraquara v. 19, n. 2, p. 191-194, 2008.

PINHEIRO, K. A. de P. N. “ História dos hábitos alimentares ocidentais”. In: **Universitas Ciências da Saúde**, vol. 03, n. 01- pp. 173-190, 2005.

**Regimento Interno do Campus Cachoeira do Sul** - Aprovado na Assembléia Geral do Campus da UFSM em Cachoeira do Sul em 05/11/2014. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/cachoeira/index.php/institucional/regimento-interno-do-campus>> Acesso em 18/08/15.

RU - **Restaurante Universitário**. Disponível em: <<http://site.ufsm.br/orgaos-suplementares/ru>> Acesso em 18/08/15.

RIBEIRO, C. S. G. **Análise de Perdas em Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) Industriais**. 2002. 128 f. Dissertação (Mestrado)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

RICHARDSON, Roberto Jarry e colaboradores. **Pesquisa Social, Métodos e Técnicas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROCHA, Ângela da; CHRISTENSEN, Carl. **Marketing: Teoria e prática no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999

SANTOS, C. R. A. dos; **O império Mcdonald e a Mcdonalização da sociedade:** alimentação, cultura e poder, 2006. Disponível em: <<http://people.ufpr.br/~andreadore/antunes.pdf>> Acesso em 20/07/15.

SLONGO, Luiz Antônio; LIBERALI, Guilherme. **Marketing de relacionamento:** Estudos, cases e proposições de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2004

SOLOMON, Michel R. **O comportamento do consumidor:** comprndo, possuindo e sendo. 5.ed. Porto Alegre, Bookman, 2002.

VIEIRA, Marta Neves Campanelli Marçal; JAPUR, Camila Cremonezi. **Gestão de Qualidade na Produção de Refeições.** 1. ed. Rio de Janeiro: Grupo Editorial Nacional, 2012. v. 1. 316 p.

**APÊNDICE A - Pesquisa de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da  
Universidade Federal de Santa Maria - Campus Cachoeira do Sul / UFSM-CS**

## **Pesquisa de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Santa Maria - Campus Cachoeira do Sul / UFSM-CS**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Título do estudo: Pesquisa de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Santa Maria – Campus Cachoeira do Sul (UFSM/CS)  
Pesquisadora(as) responsável(is): Graziela dos Santos Salvi  
Telefone para contato: 55 81589522  
Local da coleta de dados: RU do Campus Cachoeira do Sul

Prezado(a) Usuário do RU:

Você está sendo convidado(a) a responder às perguntas deste questionário de forma totalmente voluntária. Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder este questionário, é muito importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento. Você tem o direito de desistir de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhuma penalidade e sem perder os benefícios aos quais tenha direito.

Objetivo do estudo: Essa pesquisa tem por objetivo principal identificar a satisfação dos usuários do Restaurante Universitário (RU) da Universidade Federal de Santa Maria – Campus Cachoeira do Sul (UFSM/CS) com a finalidade de gerar subsídios para formulação de propostas que visam melhorias nos itens avaliados.

Procedimentos. Sua participação nesta pesquisa consistirá apenas no preenchimento deste questionário, respondendo às perguntas formuladas que abordam o perfil do usuário do RU e a sua satisfação em relação aos itens avaliados.

Benefícios. Esta pesquisa trará maior conhecimento sobre o tema abordado e proporcionará a geração de subsídios para formulação de propostas que visam melhorias (mudanças e/ou adaptações) nos setores avaliados, a fim de atender melhor os usuários do RU.

Sigilo. As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

Se você estiver de acordo em participar desta pesquisa e der prosseguimento respondendo o questionário a seguir, você declara estar ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto.

Caso você não deseje participar da pesquisa ou não seja um usuário do RU, basta não responder a pesquisa.

Você é:

- Aluno em vulnerabilidade social (com benefício econômico para acesso ao RU)
- Aluno em não vulnerabilidade social (sem benefício econômico)
- Servidor Técnico-Administrativo
- Docente

## **PARTE 1 - Dados de perfil do usuário**

Gênero

- Masculino
- Feminino

Estado Civil

- Casado / União Estável
- Solteiro
- Viúvo
- Divorciado

Faixa Etária

- Até 16 anos
- De 17 a 20 anos
- De 21 a 25 anos
- De 26 a 30 anos
- De 31 a 40 anos
- De 41 a 50 anos
- De 51 a 60 anos
- Acima de 60 anos

Em qual horário você costuma ir almoçar no RU?

- Antes do meio-dia.
- Entre meio-dia e 13:00
- Após às 13:00

Frequência com que almoça no RU:

- Diariamente
- 3 ou 4X por semana
- 2X semana



- 1X por semana  
 Eventualmente

No RU você costuma ir almoçar:

- Em grupo  
 Sozinho

Você é vegetariano?

- Sim  
 Não

Você possui alguma alergia ou restrição alimentar (intolerância a lactose, doença celíaca, etc.)?

- Sim  
 Não

Se sim, qual: \_\_\_\_\_

Qual o principal motivo pelo qual você almoça no RU?

- Preço atrativo  
 Qualidade das refeições  
 Localização (próximo do local de aula/bolsa/trabalho)  
 Alimentação saudável  
 Outro:

## PARTE 2 - Avaliação da Satisfação

Avalie a sua satisfação, em geral, em relação a cada item abaixo.

Se você não costuma utilizar o item ou não souber avaliar a sua satisfação, não assinale nenhuma alternativa.

### AMBIENTE INTERNO

1= Muito Insatisfeito, 2= Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Satisfação com:	Grau de Satisfação				
	1	2	3	4	5
1. Tamanho e estrutura do restaurante					
2. Layout (disposição das mesas e acesso)					
3. Limpeza do restaurante					
5. Odores/cheiros					
6. Ventilação					
7. Conforto (cadeiras e altura das mesas)					
8. Banheiro					

**AMBIENTE EXTERNO**

1= Muito Insatisfeito, 2= Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Satisfação com:	Grau de Satisfação				
	1	2	3	4	5
9. Localização (proximidade local das aulas/trabalho)					
10. Acessibilidade					
11. Abrigo para proteção contra sol e chuva					
12. Sinalização					

**CARDÁPIO/PREPARAÇÕES**

1= Muito Insatisfeito, 2= Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Satisfação com:	Grau de Satisfação				
	1	2	3	4	5
13. Organização do Buffet					
14. Qualidade dos alimentos					
15. Temperatura dos alimentos					
16. Comida saudável					
17. Sabor e temperos					
18. Higiene dos alimentos					
19. Variedade diária					
20. Variedade do cardápio semanal					
21. Quantidade da porção da carne					
22. Quantidade da porção da sobremesa					
23. Salada (variedade e qualidade)					
24. Arroz (qualidade, sabor e variedade)					
25. Complemento (qualidade, sabor e variedade)					
26. Feijão/lentilha (qualidade, sabor e variedade)					
27. Carne (qualidade, sabor e variedade)					

**ATENDIMENTO**

1= Muito Insatisfeito, 2= Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Satisfação com:	Grau de Satisfação				
	1	2	3	4	5
28. Apresentação pessoal dos funcionários (uniforme, higiene pessoal, postura, qualificação)					
29. Agilidade na reposição dos alimentos					
30. Manutenção do cardápio oferecido até o final do almoço					
31. Preço cobrado					
32. Horário para a compra de créditos					
33. Tamanho da fila para a compra de					

créditos					
34. Tamanho da fila para entrar no RU					
35. Limpeza dos utensílios (bandeja, talheres, pratos, copos)					

Obrigada!

**Sugestões, crítica ou elogios.**

---

---

---

---

---

---